

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.ОД.6 СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ В СЕРВИСЕ**

**Направление подготовки:**

43.04.01 Сервис (Направленность (профиль): Сервис в торговле)

**Трудоемкость:** 2 зе

**Промежуточная аттестация:** зачет

**Авторы:** А. А. Алетдинова, канд. техн. наук, доцент

Т. М. Перевощикова, ст. преподаватель

### **ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Относительно новые научные направления – это теория систем и развивающиеся на её основе прикладное направление – системный анализ. Особенно востребован в настоящее время системный анализ при управлении предприятиями и организациями. По мере усложнения производственных процессов и развития наукоёмких технологий появились проблемы с большой начальной неопределённостью проблемной ситуации. В таких задачах всё большее место стал занимать собственно процесс постановки задачи, возросла роль лиц, принимающих решение, роль человека как носителя знаний, системы ценностей.

Программа курса «Системный анализ в сервисе» направлена на приобретение навыков рационального использования современного математического инструментария и владения принципами системным анализом. Целью изучения дисциплины является формирование системного мышления, а также приобретение навыков рационального использования современного инструментария, в том числе и методов системного анализа.

Задачи изучения дисциплины:

- изложить с единой позиции современные методические и теоретические основы решения системных задач;
- раскрыть приемы и подходы приведения практических системных задач к разрешимой форме;
- привить навыки творческого использования эвристических приемов и алгоритмов, методов и средств теоретических и прикладных дисциплин, современных возможностей для решения практических системных задач.
- Владение теорией и методами системного анализа показывает профессиональный уровень современного специалиста, а сама дисциплина является важной составляющей в системе современной подготовки.

### **МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Дисциплина «Системный анализ в сервисе» относится к обязательным дисциплинам вариативной части учебного плана.

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: «Статистика», «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса» и др

### **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП**

Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечиваю-

щие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры – направлены на формирование следующих компетенций:

ОК-1 способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу

ПК-7 способностью выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса

ПК -10 готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса

ПК-11 готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса

## **СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### *Тема 1. Особенности использования методов системного анализа*

Классификация методов системного анализа. Анализ и синтез. Декомпозиция и агрегирование.

### *Тема 2. Общенаучные методы системного анализа*

Мыслительно-логические методы: дедукции и индукции. Методы морфологического анализа. Методы доказательств. Методы эксперимента. Методы наблюдения. Системный оператор.

### *Тема 3. Специфические методы системного анализа*

Методы изучения документов. Систематизация факторов. Моделирование ситуаций. Метод Дельфи. Социологические исследования. Виды опросов. Тестирование. SWOT-анализ. Метод экспертных оценок. Методы теории решения изобретательских задач (ТРИЗ) и алгоритм решения изобретательских задач (АРИЗ). Творчество. Разнообразие методов творческого поиска. Синектика У. Гордона. Операторы синектики. Метод мозгового штурма.